

# **HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN SEMANGAT KERJA AGEN PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR CABANG SEMARANG**

**Siti Mufidah, Endah Mujiasih, Unika Prihatsanti\***

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Sudharto. SH, Kampus Tembalang, Semarang, 50275

Email : [pieda\\_hafie@yahoo.co.id](mailto:pieda_hafie@yahoo.co.id), [ema\\_ariesta@yahoo.com](mailto:ema_ariesta@yahoo.com), [unika\\_prihatsanti@undip.ac.id](mailto:unika_prihatsanti@undip.ac.id)\*

## **ABSTRAK**

Semangat kerja penting dimiliki oleh agen asuransi untuk mencapai produktivitas yang memuaskan. Keyakinan agen asuransi akan kemampuan yang dimiliki untuk mengatasi situasi serta adanya insentif sebagai kompensasi berdasarkan prestasi kerja akan membuat agen asuransi bekerja lebih optimis dan bergairah dalam bekerja. Keadaan ini menggambarkan adanya semangat kerja yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empirik hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Kehidupan Kerja dengan Semangat Agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang.

Subjek dalam penelitian ini adalah Agen Asuransi PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang. Jumlah subjek dalam Penelitian adalah 100. Metode pengumpulan data dengan teknik *proportional Sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan skala psikologi, yaitu Skala Semangat Kerja yang terdiri dari 22 aitem valid ( $\alpha = 0,865$ ), Skala Persepsi terhadap Kualitas Kehidupan Kerja yang terdiri dari 21 aitem valid ( $\alpha = 0,830$ ).

Hasil analisa data dengan metode analisis regresi sederhana untuk uji hubungan antara persepsi terhadap Kualitas Kehidupan Kerja menghasilkan koefisien regresi ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,199 dengan  $p=0,047$  ( $p<0,05$ ), artinya ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja pada agen PT. Prudential life assurance. Hasil tersebut menunjukkan, semakin positif persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi semangat kerja. Sebaliknya, semakin negatif persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah semangat kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semangat kerja agen PT. Prudential life assurance berada dalam kategori sangat tinggi dan memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas kehidupan kerja. Persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja memberikan sumbangan efektif terhadap variabel semangat kerja sebesar 4% sedangkan 96% berasal dari faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Semangat Kerja, Persepsi Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja, Agen Asuransi.**

**\*Peneliti Penanggung Jawab**

# **RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF WORK LIFE IN THE MORALE OF AGENTS PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BRANCH OFFICE SEMARANG**

**Siti Mufidah, Endah Mujiasih, Unika Prihatsanti\***

Faculty of Psychology Diponegoro University  
Jl. Prof Sudharto. SH, Kampus Tembalang, Semarang, 50275

Email : [pieda\\_hafie@yahoo.co.id](mailto:pieda_hafie@yahoo.co.id), [ema\\_ariesta@yahoo.com](mailto:ema_ariesta@yahoo.com), [unika\\_prihatsanti@undip.ac.id](mailto:unika_prihatsanti@undip.ac.id)\*

## **ABSTRACT**

Morale is owned by insurance agents to achieve satisfactory productivity. Confidence will insurance agent capabilities to cope with the situation and the lack of incentives as performance-based compensation will make insurance agents work more upbeat and enthusiastic about working. This situation illustrates the high morale. This study aims to empirically examine the relationship between perceptions of the quality of work life with morale Agent PT. Prudential Life Assurance Branch Office Semarang.

Subjects in this study is the Insurance Agent PT. Prudential Life Assurance Branch Office Semarang. The number of subjects in the study was 100. Data collection methods with *proportional sampling* technique. Data collection tool using psychological scales, the Morale Scale consisting of 22 aitem valid ( $\alpha = 0.865$ ), Perceptions of the Quality of Work Life consisting of 21 aitem valid ( $\alpha = 0.830$ ).

Data analysis with simple regression analysis method to test the relationship between perceived quality of work life produce regression coefficients ( $rx2y$ ) 0.199 with  $p = 0.047$  ( $p < 0.05$ ), meaning that there is a significant positive relationship between perceptions of the quality of work life at the morale agency PT. Prudential Life Assurance. The results showed that the more positive perception of the quality of work life, the higher the morale. Conversely, the negative perception of the quality of work life, the lower the morale. These results indicate that the morale agent PT. Prudential life assurance are in very high category and have a very positive perception of the quality of work life. Perception of the quality of work life variables contribute effectively to the morale of 4%, while 96% comes from other factors that are not revealed in this study.

**Keywords: Morale, Perceptions of the Quality of Work Life, Insurance Agent.**

**\* Responsible Researcher**

## PENDAHULUAN

Era perkembangan bisnis yang sangat pesat menimbulkan perusahaan asing untuk tumbuh dan berkembang agar dapat mengimbangi persaingan dalam menguasai pangsa pasar. Salah satu bentuk persaingan bisnis yang sedang berkembang sekarang ini adalah persaingan bisnis asuransi. Persaingan dalam bisnis asuransi semakin ketat, karena banyak perusahaan asuransi di dalam negeri. Perkembangan asuransi dilihat dari maraknya pembukaan cabang-cabang perusahaan asuransi di berbagai daerah (Info Bank, Juli 2008, h.18). Salah satu persaingan dalam industri asuransi tersebut adalah persaingan industri asuransi jiwa. Kondisi perekonomian melambat yang diwarnai dengan tingginya inflasi dan adanya kenaikan harga BBM mempengaruhi daya beli masyarakat terhadap asuransi jiwa (Info bank, Juli 2011, h.16). Salah satu asuransi jiwa yang ada di Indonesia adalah PT. Prudential Life Assurance sehingga harus meningkatkan sikap profesionalitasnya. Profesionalitas ini salah satunya harus didukung dengan semangat yang tinggi dalam bekerja pada diri karyawan. Semangat ini juga harus dimiliki oleh para agen yang merupakan mitra kerja perusahaan yang berperan sebagai ujung tombak dalam proses pemasaran asuransi.

Menurut Sastrohadiwiryo (2003, h.282), semangat kerja diartikan sebagai suatu kondisi rohaniah atau sikap individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Nitisemito (2001, h.58) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi semangat kerja adalah gaji insentif, kebutuhan rohani, suasana santai, harga diri, penempatan, kesempatan untuk maju, perasaan aman menghadapi masa depan, loyalitas, partisipasi dan fasilitas.

Semua faktor yang disebutkan diatas merupakan faktor-faktor kualitas kehidupan kerja yang ada didalam perusahaan. Semangat kerja dapat ditumbuhkan apabila kualitas kehidupan kerja menarik minat karyawan yang dibutuhkan, betah dan bersedia mengarahkan segala kemampuannya dalam bekerja.

Kualitas kehidupan kerja itu sendiri meliputi komunikasi, penyelesaian konflik, pengembangan karier, partisipasi kerja, kebanggaan, kompensasi yang layak, keselamatan lingkungan, keselamatan kerja, kesehatan kerja (Cascio, 2003, h.25). Upaya pencapaian tujuan dalam

perusahaan yaitu bertanggung jawab memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Pruijt, 2003, h.43).

Kualitas kehidupan kerja yang diterapkan dalam perusahaan akan diterima kemudian diinterpretasikan oleh karyawan. Proses interpretasi inilah yang disebut sebagai persepsi. Persepsi adalah pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti atau bermakna, dan merupakan respon yang *integrated* dalam diri individu (Walgito, 2004, h.88). Persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penilaian individu sebagai karyawan terhadap kesempatan dari organisasi untuk berpartisipasi dalam segala kegiatan, adanya jaminan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja, adanya *team work* yang baik, adanya kesempatan untuk pengembangan karir dan potensi karyawan serta adanya *reward* berupa finansial maupun non finansial.

Penelitian ini dilakukan pada agen PT. Prudential Life Assurance kantor cabang Sudirman, Indraprasta dan Lamper di Semarang. Secara geografis letak Kantor Cabang PT. Prudential Life Assurance Semarang terletak di pusat kota Semarang,

sehingga cukup strategis dalam menarik nasabah lebih banyak. Semangat kerja berawal dari kepuasan kerja, kepuasan kerja ini bisa berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal yang berpengaruh pula pada kepuasan kerja salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja akan dipersepsi berbeda-beda pada masing-masing individu yang pada akhirnya berakibat pada kepuasan yang berbeda pada setiap individu. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu ini akan berpengaruh pada semangat kerjanya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang didukung dengan teori di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja pada agen PT. Prudential life assurance Semarang.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja pada agen dan seberapa besar sumbangan efektif kualitas kehidupan kerja terhadap semangat kerja.

## Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam perkembangan psikologi terutama bidang psikologi industri dan organisasi mengenai persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dan semangat kerja.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi PT. Prudential Life Assurance pusat pada umumnya dan PT. Prudential Life Assurance Semarang pada khususnya mengenai pengaruh persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja pada agen asuransi, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi penurunan semangat kerja.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Semangat Kerja

Semangat kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya yang diwujudkan dalam kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan, kesediaan bekerjasama, kedisiplinan dalam bekerja sehingga mendorong seseorang untuk bekerja secara lebih baik untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Aspek-aspek semangat kerja dari Flippo (2002

h.365), Moekijat (2003, h.136), Guion (2008, h.180) yaitu: kegairahan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan, kerjasama yang harmonis antar karyawan, kedisiplinan karyawan

### B. Persepsi terhadap Kualitas Kehidupan Kerja

Persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penilaian individu sebagai karyawan terhadap suatu proses manajemen dalam sebuah lingkungan kerja sebagai suatu tanggung jawab dari manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan secara etis yang diwujudkan dalam program-program kerja untuk menciptakan pekerjaan agar mencapai kerja lebih baik yang diwujudkan dalam kesempatan berpartisipasi pada segala kegiatan, adanya jaminan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja, adanya *team work* yang baik, adanya kesempatan untuk pengembangan karir dan potensi karyawan serta adanya *reward* berupa finansial maupun non finansial. Aspek-aspek persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja yang merupakan penggabungan dari aspek persepsi menurut Coren (2000, h.9) dan Schiffman (dalam Sukmana, 2003, h.55), yaitu aspek kognisi dan afeksi yang dikaitkan

dengan aspek kualitas kehidupan kerja menurut Nawawi (2001, h.25), yaitu aspek komunikasi, penyelesaian konflik, pengembangan karier, partisipasi kerja, kebanggaan, kompensasi yang layak, keamanan lingkungan, keselamatan kerja, kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Identifikasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu :

1. Variabel tergantung (Y) : Semangat Kerja
2. Variabel bebas (X) : Persepsi terhadap Kualitas Kehidupan Kerja.

### **Definisi Operasional**

1. Semangat kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya yang diwujudkan dalam kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan, kesediaan bekerjasama, kedisiplinan dalam bekerja sehingga mendorong seseorang untuk bekerja secara lebih baik untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.
2. Persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penilaian individu sebagai karyawan terhadap suatu proses manajemen dalam sebuah

lingkungan kerja sebagai suatu tanggung jawab dari manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan secara etis yang diwujudkan dalam program-program kerja untuk menciptakan pekerjaan agar mencapai kerja lebih baik yang diwujudkan dalam kesempatan berpartisipasi pada segala kegiatan, adanya jaminan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja, adanya *team work* yang baik, adanya kesempatan untuk pengembangan karir dan potensi karyawan serta adanya *reward* berupa finansial maupun non finansial.

### **Populasi dan Sampel**

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 166 agen PT. Prudential Life Assurance kantor cabang Semarang. Pelaksanaan uji coba aitem akan melibatkan 66 agen dan penelitian akan dilakukan dengan melibatkan 100 agen, dengan karakteristik sebagai agen produksi, tingkat pendidikan minimal SLTA, dan masa kerja minimal satu tahun. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional sampling*.

### **Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan program komputer SPSS versi 16.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, sebaran data variabel semangat kerja mempunyai nilai *Kolmogorov-Smirnov* 1,347 serta nilai probabilitas yaitu 0,053 ( $p > 0,05$ ) dan variabel persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja mempunyai nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,984 dan nilai probabilitas yaitu 0,287 ( $p > 0,05$ ) mengindikasikan bahwa sebaran data kedua variabel normal dan berarti uji normalitas terpenuhi.

### 2. Uji Linearitas

Hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan variabel semangat kerja mendapatkan hasil  $F_{Lin} = 4,058$  dengan signifikansi 0,047 ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut adalah linear.

### 3. Uji Hipotesis

Berdasarkan *output* dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,199 pada  $p = 0,047$ . Nilai signifikansi 0,047 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja. Tanda positif menunjukkan bahwa hipotesis yang

berbunyi terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja dapat **diterima**.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang. Hasil uji hipotesis penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan komputer melalui program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil  $r_{xy} = 0,040$  dengan  $p = 0,047$  ( $p < 0,05$ ). Tingkat signifikan sebesar  $p < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa semakin positif persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja maka tinggi semangat kerja. Sebaliknya, semakin negatif persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah semangat kerja. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja agen PT. Prudential life assurance kantor

cabang Semarang, sehingga hipotesis dapat **diterima**. Koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan *R square* pada variabel persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja adalah sebesar 0,040. Angka tersebut mengandung pengertian bahwa persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dalam penelitian ini memberikan sumbangan efektif sebesar 4% terhadap variabel semangat kerja pada agen PT. Prudential life assurance kantor cabang Semarang. Nilai *R square* sebesar 0,040 tersebut kurang kuat dalam menyatakan adanya hubungan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja dengan semangat kerja. Kecilnya sumbangan efektif tersebut disebabkan karena hanya beberapa agen yang dapat melebihi target akan mendapatkan kualitas kehidupan kerja yang baik dari perusahaan, oleh karena itu, persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh kecil terhadap semangat kerja. Sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualitas kehidupan kerja

dengan semangat kerja pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang. Semakin positif persepsi agen terhadap kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi semangat kerja yang dimiliki oleh agen di PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang. Sebaliknya, semakin negatif persepsi agen terhadap kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah semangat kerja yang dimiliki oleh agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Semarang dapat menjaga semangat kerja yang sangat tinggi misalnya tetap terus aktif mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan.
2. Bagi pihak manajemen Agen PT. Prudential Life Assurance dapat mempertahankan semangat kerja agen asuransi, dengan selalu memberikan pelatihan-pelatihan secara kontinyu dan periodik kepada agen asuransi sehingga menambah keyakinan diri akan kemampuannya.



3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti variabel semangat kerja, disarankan agar mempertimbangkan pemilihan subjek yang akan diteliti, yaitu penelitian tidak hanya pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa perasuransian tetapi juga pada organisasi yang bergerak dalam industri barang atau organisasi yang berbasis pelayanan yang lain seperti perbankan, pendidikan, pariwisata, dan kesehatan.

Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sukmana. (2003). *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Press.

Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

## DAFTAR PUSTAKA

Cascio, W.F. (2003). *Managing Human Resources : Productivity, QWL and Profits*. Irwin : McGraw Hill.

Coren, et all (2000). *Sensation and Perception*. 5<sup>th</sup> edition. New York: Harcourt College Publishers.

Flippo, E. P. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi keenam. Jakarta : Erlangga.

Info Bank. Juli 2008. *Asuransi Bermodal Mepet Makin Terhimpit*, No.352, h.14-17.

Info Bank. Desember 2011. *Asuransi Jiwa Kuasai Pasaran*, No.652, h. 15-19.

Moekijat. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.

Nawawi, H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis dan Kompetitif*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Nitisemito, Alex S. (2001). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Penerbit Ghalia.

Pruijt, Hans. (2003). *Performance and Quality of Work Life, Journal of Organizational Change Management*, Vol. 13, p.389-400.